トクラスCSRレポート
2015

企業理念

お客様の「まいにち」と暮らす。

私たちは、お客様の「かけがえのない毎日」、その一瞬一瞬を、
より快適に、より楽しく、そして、より充実したものにするため、
つねに時代をリードする「新たな価値」の創造を目指します。

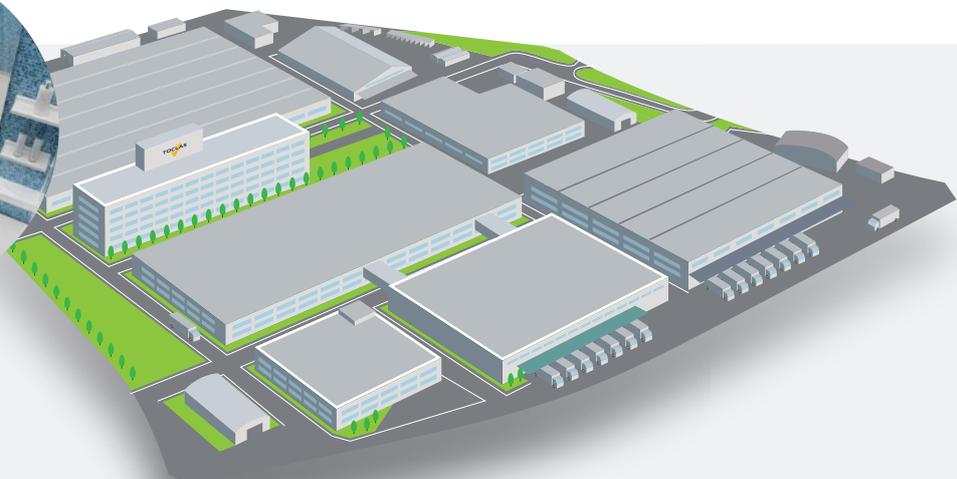
ビジョン

私たちは、オリジナリティ溢れる商品づくりと、
生活ソリューション提案を通じて、
お客様とパートナーの期待に応え続けます。

ショールームでのご提案

キッチン製造

洗面化粧台製造

バスルーム製造

本社工場からの出荷

お客様のお宅へ取付設置

［会社概要］

商　　　号 ／ トクラス株式会社
本社所在地 ／ 静岡県浜松市西区西山町1370番地
創　　　業 ／ 1903年（明治37年）
設　　　立 ／ 2013年（平成25年）6月24日
資　本　金 ／ 11億2204万円
従　業　員 ／ 903名
連結子会社 ／ 3社（海外含む）
（2015年6月現在）

編集方針

トクラスは、CSRレポートがステークホルダーの皆様との重要なコミュニケーションツールであると考えています。CSRレポートとして2刊目となる本書では従業員が自分の業務とCSRとを結び付けて考える事が重要であるとし、構成しました。特集ではキッチンの生産現場のレポートと併せて各部門の従業員の考えを掲載し、後半では「2014年度の振り返り」と「2015年度以降の目標・方針」を掲げることでどう行動していくことが重要であるかを明確にしています。
尚、CSRに関する情報はWebサイトでも開示をしていますので、ぜひご覧ください。

http://www.toclas.co.jp/corporation/csr

報告期間

2014年度（2014年4月～2015年3月）
（一部2015年4月以降の情報を記載しています）

報告組織

トクラス株式会社、及びトクラスプロダクツ株式会社
（他2社は製造拠点ではないため、報告対象外としています）

想定している対象読者

お客様、パートナー企業、地域住民、行政機関、従業員、NGO、NPOなど、さまざまなステークホルダーの皆様

参考としているガイドライン

GRIガイドライン 第4版
環境省 環境報告ガイドライン 2012年版

次回発行予定

2016年9月

お問い合わせ先

トクラス株式会社 経営管理部 総務室
TEL.053-485-1201
URL.http://www.toclas.co.jp/

TOCLAS（トクラス）に込めた思い

TOCLAS（トクラス）の語源は、当社の企業理念“お客様の「まいにち」と暮らす。”の「と暮らす」からつくられ、お客様一人ひとりの暮らしに長く寄り添い、新たな生活価値を提供し続ける企業でありたいとの思いを込めています。また、このロゴマークはTOCLASブランドの「くらしをつくる品質と意思」を「チェックマーク」として表現しています。

Contents

トップインタビュー

当たり前のことを、当たり前に。それが当社のCSRの基本です。

代表取締役社長 八幡泰司

トクラスにしかできない発想力で、業界における立ち位置を明確に

今後、トクラスが「トクラス」としてさらなる成長を目指す上では、当社の企業理念である“お客様の「まいにち」と暮らす。”に徹することが重要だと考えます。しかし、お客様の「まいにち」は実に多様であるため、まず当社のアイデンティティを明確にしなくてはなりません。それは「万人に受け入れられる平凡さ」ではなく、「トクラスにしかできない発想」を活かした商品を世に送り出す、“とがった会社”であれ、ということです。

そのためには、従業員一人ひとりの“気づき”が必要です。例えば浴室に「洗濯物を干したまま、シャワーを浴びられるといいな」とか。そんな小さな気づきが、トクラスにしかつくれない“とがった商品”を生み出す力になるのです。

あるミーティングで従業員に聞いてみたら、毎日バスタブに浸かっている人は全体の半分くらい。お風呂をつくっているメーカーでもこんなもんですよ（笑）。お客様も同じではないでしょうか。「バスタブはいらない。使いやすいシャワーがあれば十分」という方だっているはずです。だからこそ、自分自身が日々実感していることや、「こんなものがあったらいいな」と気づいたことを、商品開発に反映させることが大切なんです。

そして、単に便利であったり、使い勝手がいいだけでなく、お客様がひと目見て感覚的に欲しくなるデザインや機能を備えていることもトクラスならでは。ご購入いただいたお客様からのご意見で「おしゃれなキッチンで、毎日の家事が楽しくなった」とか「サウンドシャワー（浴室専用スピーカー）のおかげで長風呂になっちゃいました」など、当社商品だからこその価値が評価されると、やはりうれしいですね。

CSR方針

私たちは、社会の声に耳を傾けながら、お客様やパートナーの皆様との対話を重ね、ともに働く人々とトクラスが果たすべき務めを見出します。そして、常に真摯に対応し誠実に行動することで務めを果たし、事業活動を通して持続可能な社会※の実現に貢献します。

※ 持続可能な社会：人類・その他生物が生存可能な地球環境を維持し続けることはもとより、健全な社会基盤や秩序、幸せを感じる生活を将来世代に継承できるような社会。

社外からの視点を適切に経営に組み入れていく

CSRを語る上でガバナンスは非常に重要です。当社では今年度より新たに社外取締役として加藤百合子氏が就任しました。彼女は子どもを持つ主婦である一方で、農業の社会性の高さに着眼し、青果流通を変える「ベジプロバイダー事業」で日本政策投資銀行第1回女性新ビジネスプランコンペティション大賞を受賞するなど、今、社会的に注目を集めている人物です。
社内だけで通じる常識ではなく、社外、つまり社会の常識を基準にした社外取締役を通して一般株主様の存在を意識したり、さらにはステークホルダーの視線を感じ取ることができる。そのくらい社外取締役の存在は大きく、これこそがガバナンスの真髄であると考えています。
また、従業員については、会社の収益性を高めることの重要性を認識したり、会社が社会に貢献できているかなど、つまり「会社がきちんと正しい方向を向いているかどうか」という意識をステークホルダーの一員として共有することもガバナンスにとっては大切です。

真のダイバーシティを目指して

今年5月に新たな「CSR方針」を制定しました。我々は会社ですから事業活動を行うという大前提があります。事業活動とは、お客様に満足される商品をご提供して、その対価をいただくことです。その中で、我々の促えるべき領域を今一度、認識しようという考えの下に制定したわけです。社会の声に耳を傾けながら、ライフサイクルマネジメントへの取組みなども通じて、持続可能な社会の実現を踏まえた上で、真摯に事業活動を実践していこう、というメッセージです。
また、ダイバーシティについては、現在、国内のトクラスで働いている女性は全体のほぼ半数を占めていますし、外国人も何名かおります。さらに中国には関連会社の寧波托客楽思家居科技有限公司があります。こうして見れば十分に多様化しているようですが、胸を張れないのは社内取締役に女性がひとりもいないことです。100名ほどいる基幹職(管理職)も女性は10名にも満たない。そういう意味ではまだまだ多様化しているとは言えません。しかし、近い将来には基幹職の30%は女性になっていると思いますし、実現に向けてコンディションを整えています。
ただ、ダイバーシティを追究すると不平等が生じるのも事実。例えば、子を持つ従業員が長く働ける環境を目指して設けた産休制度や育休制度は子を持たない従業員は取得できません。様々な背景を持つ従業員がお互いに受け入れられる環境になるために課題を一つひとつクリアにしながら、臨機応変に対応していきたいですね。

当たり前のことを当たり前に一生懸命やる

事業としては50年以上の歴史がありますが、トクラス株式会社として生まれ変わったのは2013年です。昨年は消費増税後の影響で減収減益、ベアも配当もできないという非常に厳しい1年でした。ただ、こうした期間を経験する過程で従業員とも「苦しかった昨年を決して無にしない」という意識の共有化がはかられました。3月には第三者割当として新株を発行して増資を行いましたので、それを成長資金として、中期経営計画に掲げた成長戦略を確実に実行していきたいと考えています。
CSRは自らが声高に語るものではありませんが、CSRを軽んじる会社に成長は見込めないと思っています。CSRとは会社が当たり前に身につけているものであり、それを得意気に語る必要など全くない。まず実業をきちんと行い、お客様にご満足いただき、それによって事業が成長して収益性が高まる。それを目指すのなら、すべきことはすべてする。してはならないことは絶対にしない。これに尽きると思います。
そういう考えの中でこうして「CSRレポート」を作成するのは、投資家様や株主様、お客様などに、当社の取組みや事業報告などをきちんと開示し、当社に対する理解を深めていただく、つまり透明性を証明するコミュニケーションツールとして役立てていただくためです。
CSRもガバナンスも普遍のもの。社会のルールをきちんと守り、事業を成長させる。つまり、当たり前のことを当たり前に一生懸命やる。それが一企業としての本分ではないでしょうか。

特集

トクラスの現場力

人造大理石カウンター製造

トクラスクオリティを支える先駆者としての誇り。

1976年、トクラスは画期的なシステムキッチンを世に送り出した。それは、国産で初めてとなる人造大理石カウンターのキッチンである。ステンレスが当たり前の時代に、およそ2年の期間をかけ、素材の開発はもとより、注型機などの生産設備も内製するなど、あくまでも独自開発にこだわり生み出し、その美しくかつ強靭なキッチンは、発売とともに大きな反響を呼んだ。
こうして人造大理石カウンター・キッチンの先駆者となり、以来約40年にわたり、常に品質の改良を重ね、トクラスクオリティとも言うべき高い品質を保ち続けている。加えて、先発メーカーであることへの自覚を製造現場のスタッフ全員が共有しており、ものづくりに対する高いモチベーションの維持に結びついている。

また、人造大理石は工業製品であるとともに、製造作業の繊細さにおいては工芸品の要素も重要である。例えば、樹脂を混合する際には、その日の温度・湿度によって添加剤の量を微妙に変えたり、樹脂を型に流し込む際の温度やタイミングも季節や気温によって微調整を図っている。平滑面をつくりだすための研削作業では、実際に自分の手で触って滑らかさを確認する必要があり、経験値に基づいた“人間の手の感覚”が不可欠だ。
現場スタッフ一人ひとりに求められるのは、確固たる技術の基盤を構築し、これらの工芸品の要素を高いレベルで均一な品質を保持する工業製品に昇華させることである。

Voice of Toclas

すべてのお客様にトクラスクオリティを。

カウンター生産課　**天野拓朗**

商品の検査、梱包、出荷を担当しています。検査では、一見しただけではわからないほどの小さなキズでも、それを見逃したらトクラスクオリティを満たさない商品がお客様に届けられることになってしまいます。つまり、検査は“品質の番人”。昨年から20名ほどのスタッフのリーダーも任され、やるべきことも増えましたが、トクラスクオリティを守り、すべてのお客様にご満足をお届けすることが変わらぬ自分の使命だと信じ、日々業務に励んでいます。

カウンター生産課　**家田　龍**

商品の最終チェックをし、必要に応じて補修を行っています。中でもカウンターの面取り※は特に入念に行う必要がある重要な作業。カウンターの角が尖ったままだと、手をかけた際にお客様にも取付設置店様にも危険を及ぼす可能性があるからです。もちろんデザイン性も重要ですが、何よりも優先すべきは安全な商品づくり。その意識は社内で共有化されていると実感しています。

※ 面取り：角を削って面を作ること。

技術開発センター　**鈴木伸幸**

「人造大理石ならトクラス」といった高い評価をいただいていますが、技術開発センターでは、つねにその時点での品質や技術に甘んずることなく、すべての商品の基礎となる素材品質の向上を追求し続けています。また、自社で素材開発を行っているからこそ可能となる、ご使用になる上での満足度の向上と、時代の要請とも言えるコストダウンとの両立をはかることで、お客様にトータルなご満足を提供したいと思っています。

北関東信越営業部　高崎営業所　**颯波達也**

工務店様などパートナーの皆様にも、カウンター製造現場の力強い息づかいや繊細な微調整など、トクラスブランドを生み出す現場を肌で感じ取っていただくために、工場見学をご案内しています。そうすることで、使っていただくお客様の年齢やご家族構成、こだわっている点など、それぞれのお客様の本当の要求に適ったご提案を、パートナーの皆様といっしょに考えていくことができるからです。お客様に笑顔で新生活を迎えていただくことが、何よりも私たちの喜びなのです。

技術展活性化プロジェクト

技術展とは開発スタッフが開発中の技術などをベースとした新製品、新規事業を商品事業部門に提案し、意見交換を行う社内の展示会です。その展示会に新たな風を入れるべく、入社5年目以下の若い技術者による新商品提案の展示を行うプロジェクトが発足しました。会社の未来を担う新商品を自分たちの手で作り出そうと、活きいきと議論を繰り返し、アイデアを形にしたことで様々な部門の意識活性化にもつながりました。

社長へのプレゼンテーションの様子

特集 トクラスの現場力

塗装・キャビネット組立

信頼性、生産性双方を向上させる現場の“気づき力”。

トクラスキッチンの特長のひとつが、114色の鏡面塗装扉や、天然木の塗装扉など多彩な扉を取り揃えていることである。塗装下地は、そんな美しく華やかな扉カラーを生み出す塗装技術の基礎となる重要な工程だ。いかに平滑性の高い下地をつくるかによって、塗装した時の見栄えが大きく左右される。下地処理がしっかり行われていないと、塗装しても鏡のように美しい仕上がりにはならない。当社が下地づくりから塗装まで自社で一貫して行っているのも、厳格な品質管理を徹底させるためだ。また、現場スタッフの誰もが「トクラスの塗装技術は国内No.1」という自負を持っており、現場の士気は高い。それは、伝統あるピアノづくりで培われた技能とノウハウの継承者としての誇りがあるからだ。

そしてまた、キャビネット組立工程においても、スタッフの品質に対する意識の高さが求められている。それは、邸別生産システムをとっており、1邸ごとの多種多様な仕様に合わせ、非常に多くの部品を迅速かつ正確に組立てる必要があるからだ。そのためには前工程として必要な部品を用意するピッキングの正確性が不可欠であるとともに、一つひとつの工程の中で、「触った感じがいつもと違う」「異音がする」「いつものようにネジがスムーズに入らない」などといった微細な違和感を察知する“気づき力”を全員が身につけていることが必須となる。これにより、早い段階で不具合を発見することが可能となり、商品の信頼性および生産性の向上が同時にはかられるわけである。こうした品質とコストに対する高い意識はここでもスタッフ全員が共有している。

塾生 森可奈子

以心伝心塾生の声

生産現場では、次期リーダー候補を対象に、原価管理やコンプライアンスなどの座学、現場での改善課題実習などを取入れた「以心伝心塾」という社内研修を実施しています。塾生からは、「自分の知らないことを学べる貴重な体験です。先日の商品知識に関する講義では改めて自社商品の良さを実感できました。今後は、この塾で学んださまざまなことを活かし、どうしたらお客様により良い商品を提供できるかを考え行動していきたいと思います」といった感想が寄せられています。

Voice of Toclas

お客様のために、つねに「お客様目線」で。

塗装課　田邉紅音

入社以来6年間、塗装部門ひと筋。主に研磨、検品を担当しています。トクラスキッチンの特長のひとつが「114色から選べるキッチン扉」。お客様が迷いに迷って「この色！」と選ばれたのに、その期待を裏切るようなことは私が許しません。ですから、つねに「お客様目線」で入念に検品し、ごくごく些細な瑕疵でも発見すれば容赦なく前工程へ戻します。やはり、お客様に「キレイなキッチンで家事が楽しくなった」と思っていただけることが一番うれしいですね。

感謝の気持ちを品質向上につなげたい。

キャビ組立課　中木原真澄

出産を機に組立ラインから部材管理に異動しました。子どもは今、4歳と5歳。もう少し成長したら、業務に役立つ資格を取得して活躍の場を広げたいと思っています。そんな夢が持てるのも、コミュニケーションの良い職場環境だからこそ。私自身、出産や育児に際しては周囲にとても助けられました。そんな職場の仲間への感謝の気持ちを品質のさらなる向上につなげ、より大きな満足をお客様にお届けしたいと思います。

数値では表せない感覚や感性を大切に。

調達グループ　高橋一寿

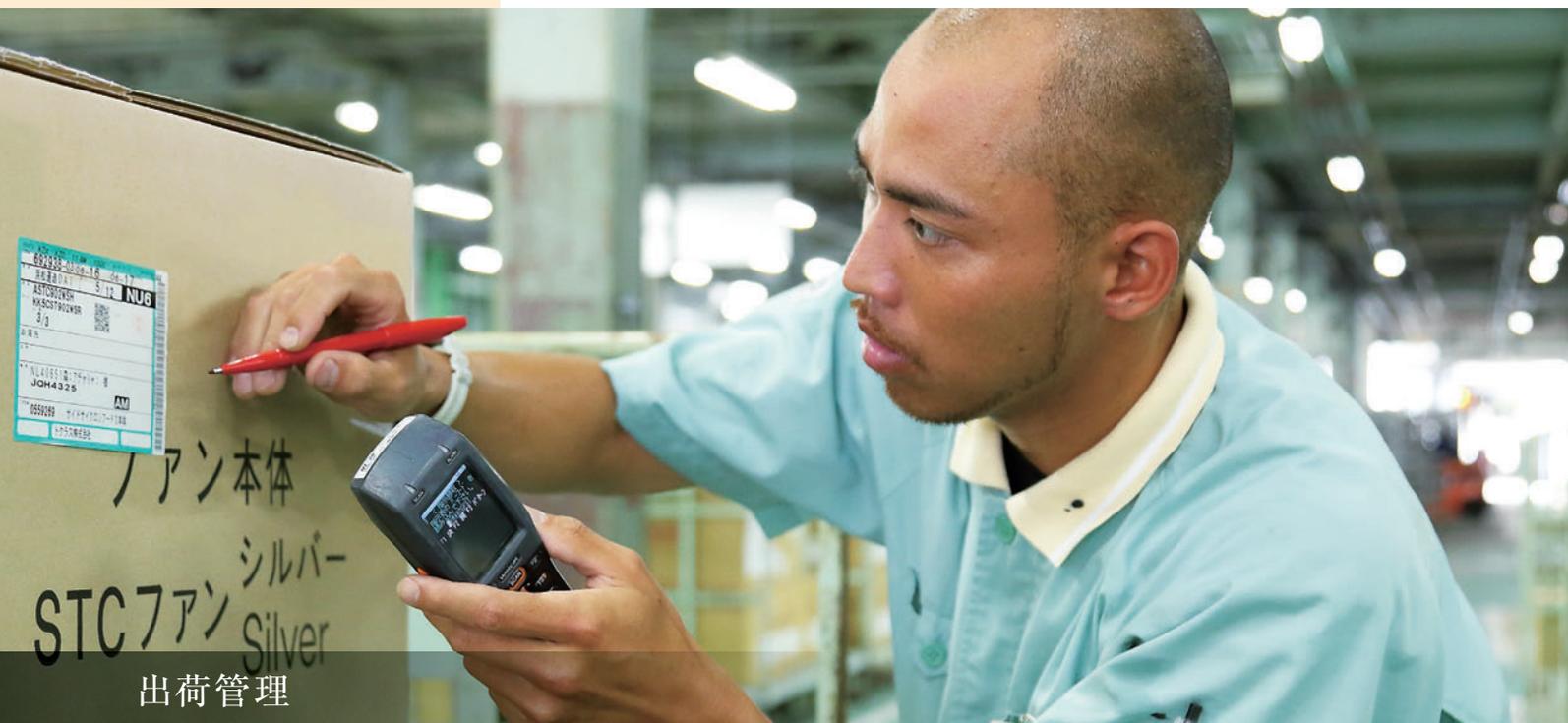
当社の企業理念は“お客様の「まいにち」と暮らす。”ですが、お客様ごとに暮らし方や嗜好は異なります。例えば「かわいい」の度合いも数値で測れるものではなく、個々のお客様の感性によって違います。それを汲み取ることができるのは、同じ人間の感覚だと思うんです。私は委託業者様と取引きする際には必ず定期的に現地を視察します。やはり感覚的に「見える」ものがあるからです。

そんな自分の五感を“モノサシ”にした現場感覚が私の強みだと思っています。

“気づき”をお手伝いし、本当の満足を。

東京営業所 新宿ショールーム
鎌田悠美子

私たちショールームスタッフが日々心がけているのは、お客様の思いがどういうものであるかを汲み取ること。そのために、実際の暮らしの様子をじっくりとお伺いし、お使いになる際、お客様にとって外せないポイントや、隠れた不満点などを引き出せるよう心がけています。お客様ご自身の“気づき”をお手伝いし、本当に満足できる「まいにち」の実現を後押ししていきたいと考えています。

特集 トクラスの現場力

出荷管理

トクラスブランドを守る「最後の砦」として。

「トクラスブランドを守る最後の砦」。そんな自覚を、出荷管理部門の現場では誰もが胸に秘めている。運送トラックが出発するタイミングに合わせて、出荷する商品を各生産部門から集め、取りまとめておく。それが出荷管理の業務。1邸分のキッチンでも、細かいものまで合わせれば部品点数は100点以上になる。それを1点たりとも積み忘れのないようにしなくてはならない。特にリフォームの場合は、お客様が暮らしているお宅を改装するため、時間的猶予がないことがほとんど。そのため、約束の日時にすべての部品をお届けできなくては工事が遅延してしまい、お客様にご迷惑をおかけすることになる。わずか1点部品が足りないだけで、完成予定日を指折り数えて待っていたお客様の期待に背くことになり、それは同時にパートナーの信用を傷つけることでもある。だからこそ、気の緩みは絶対に許されない。この現場でスタッフに求められるのはなんといっても注意力。もちろんここには、部品の積み忘れや見落としを防ぐために、各工程でバーコード照合を行い、そのチェックが完了しないと最終的に出荷伝票が出ないシステムを備え、人為的ミスを見逃さない態勢が整えられている。ピッキングでミスをすれば、再度、該当部門に部品を取りに行く時間的ロスが生じてしまい、場合によってはトラックの発車時間を遅らせてしまうことにもなりかねない。やはりここでも、スタッフ一人ひとりの意識の高さが必要不可欠なのである。今日もスタッフは、商品とともに、「信用」を積み込んだトラックを全国へ送り出している。

Voice of Toclas

商品を丁寧につなぐことで大きなご満足を。

関西営業部 大阪営業所　**前田かおり**

施工プランの作成やその受発注、取付設置工事の手配などを担当しています。プラン作成に関しては、お客様のご要望を的確に反映させることはもちろん、リフォームの場合では、部材の組合せ方や接続の仕方など既存の建築との取合いを考慮した提案をすることも非常に大切です。建築現場に合わせた正確な商品を納品するために、施工研修やミス事例の共有を行い、より精度の高い提案を目指しています。また、流通・工務店の皆様へWeb見積をご案内するなど、より迅速なご提案を可能にするサポートも行っています。無事納品となり、お客様に「トクラスにして良かった」と思っていただけることが、私の使命であり喜びです。パートナーの皆様、お客様へと商品を丁寧につなぐことで、トクラスに関わるすべての皆様に、より大きなご満足をお届けしたいと思います。

パートナーにも魅力ある商品を目指して。

SCM企画グループ　**吉田茂輝**

開発から生産、物流、取付設置まで商品の一連の流れを改善する立場として、取付設置店様などパートナーと会話する機会を設け、積極的に社外の声に耳を傾けています。そんな中で、施工性に関する職人の皆様の声を商品開発に活かすことも。なぜなら、建築業界でも住宅設備取付専門の職人の数が減少しており、短時間で安全かつきれいに取付設置できる商品が求められているからです。今後も、お客様はもちろん、パートナーにとっても魅力ある商品づくりを追求していきたいと思います。

社会と会社を結ぶ、顔の見えない「顔」として。

アフターサービスグループ　**坪井有美子**

お客様や業者様などからの商品ご使用中のお困り事に関する電話の応対をしています。お客様への私の応対がトクラス全体の印象となるので、一つひとつの応対に最善を尽くしています。また、私自身がショールームに出かけて商品知識を身に付けることなどで、その場で解決策をご提案できるよう努めています。こうしてお客様のお困り事を「よかった」に変えていきたいです。

お客様を思う提案（広島県 家づくり工房 木楽様）

広島の工務店木楽様は、お客様であるK様の毎日の生活を思い、ずっと健康に、そして快適に過ごしてもらえるリフォームを提案されました。料理をしていて気遣いが必要な素材ではストレスが溜まるので、気兼ねなく使えてお手入れ簡単なトクラスの人造大理石カウンター＆シンクのキッチンをお勧めしたのは、「本当にいいものを長く使ってもらいたい」という木楽様のモットーによるものです。K様もショールームで商品の良さを実感され、迷わず採用いただきました。「いいものを長く使う」という思いを双方が共有したことで、想像以上の快適な空間が実現しました。

K様ご家族、木楽様、トクラス担当（広島営業所 木谷）

K様ご愛用のトクラスキッチン

よりよい商品をお客様へ

目指しているのは「これからのあたりまえ」の実現です。

私たちは、お客様の目線で、今の暮らしを見据えた「これからのあたりまえ」の実現に向けて商品開発をしています。

企業理念

お客様の「まいにち」と暮らす。

トクラスの考える

「かけがえのない毎日」

暮らしの中でふとしたときに感じる「心地よさ」の積み重ねを大切にしていきたい。

そんな心地よい暮らしを実現させる

「新たな価値」の創造

「これからのあたりまえ」

日々の暮らしを見つめることで「新たに発見した心地よさ」を商品として提供し、それを「長く愛着を持って」使っていただきたい。

これまでに「新たな価値」を提供し、「あたりまえ」になった商品

マーブルシンク（キッチン）

ステンレスが主流だったシンクに、お手入れしやすい人造大理石を用い、さらに、インテリアや扉カラーにあわせて多彩なカラーの中から選べることで、そこに立つことが楽しくなるキッチンを提案してきました。人造大理石シンクの先駆けとして、暮らしの変化にあわせて進化し続けています。

エルゴデザイン※1（バスルーム）

広いお風呂に入りたいというニーズがある一方で、スペースに限りがある浴室空間。そこに人間工学の考えを取り入れることで、浴槽も洗い場も広々使える浴室を提案してきました。やわらかい曲線は見た目にも心地よく、10年以上の年月を経てもなお進化し続けています。

乾くん棚（洗面化粧台）

収納内に換気スペースを設け、濡れたものを気軽にしまえる心地よさを提供してきました。使いやすさとすっきりとした見た目にこだわり、お客様に選ばれ続けています。

水栓一体型浄水器

不純物が除去された水がいつでも豊富に使える利便性はそのままに、ワークトップ※2がスッキリしお手入れがしやすいキッチンを提供してきました。ニーズを探り、時代にあった浄水器を目指して自社で開発を進めています。

※1　エルゴデザイン ……　人間工学（エルゴノミクス）から生まれた体にやさしいデザイン
※2　ワークトップ…………　シンク、加熱機器を含むキッチンのカウンター

「新たな価値」を創造し「これからのあたりまえ」を目指す商品

〈Toclas Kitchen〉

オーナーと入居者のニーズに応える賃貸向けコンパクトキッチン

◆賃貸住宅に求められるキッチンとは･･･

賃貸住宅市場に参入するにあたり、オーナーと入居者のニーズは何かを探りました。
空室率が問題視される市場において、オーナーは入居率アップを望む一方で設備の維持更新費を減らしたい。また、賃貸住宅入居者への訪問調査を実施したところ、シンクや調理スペースが狭く、きちんと料理をしたい人には使い勝手が悪い一方で、単身世帯などで普段あまり料理をしない人はコンロを使用していない場合もありました。
多様化するライフスタイルに合っていない、そんな市場の状況が見えてきました。

◆双方のニーズに応えるキッチン

オーナーと入居者のニーズに応えるべく、2014年10月に業界初となる人造大理石のカウンターとシンクを搭載した賃貸向けコンパクトキッチンを発売しました。
一般的な賃貸物件のキッチンは、カウンターやシンクはステンレス製が多く、日々の積み重ねでキズが付いたり汚れが溜まり、キッチンを交換しない限り使用感を一新することは難しくなります。
トクラスキッチンの特長である人造大理石カウンターとシンクなら、汚れやキズ、衝撃、熱に強く、毎日気兼ねなくお使いいただけます。さらに、汚れやキズがついても、お客様ご自身でリニューアルができます。キッチンを交換せずとも長くキレイな状態を保つことができ、オーナーは退去時や経年後のメンテナンスコストを抑えることができるのです。
また、訪問調査で見えてきた入居者の使用実態から、ワークトップの使い勝手の良さを追求した2タイプ、単身向け「コンロレスプラン」、ファミリー向け「コンロぴったりプラン」を提案しました。

ワークトップを自由に使える
「コンロレスプラン」

壁際までコンロを寄せた
「コンロぴったりプラン」

◆あるのが当たり前だったビルトインコンロをなくした新発想「コンロレスプラン」

「コンロレスプラン」はその名の通り、コンロがないキッチンです。
“コンロをなくすことで生まれたスペースを自由に使う”
多様化するライフスタイルに合わせ、限られたスペースをお客様自身でアレンジして使っていただくための新しい提案です。コンロがない分、シンクも調理スペースも広々確保できます。
この新しい提案を抵抗なく受け入れていただくため、実際に自分たちで使い勝手を検証し、調理頻度に合わせた使用例もあわせて提示しています。
コンロがないという新発想は、単身世帯用はもちろん、2世帯住宅のセカンドキッチンや事務所用としても発売以来、好評いただいています。

〈調理頻度にあわせた使用例〉

ほとんど料理をしない人
電子レンジ+ケトル

お湯を沸かしたり、お弁当を電子レンジで温めたり

簡単な料理をする人
1口IH+炊飯器

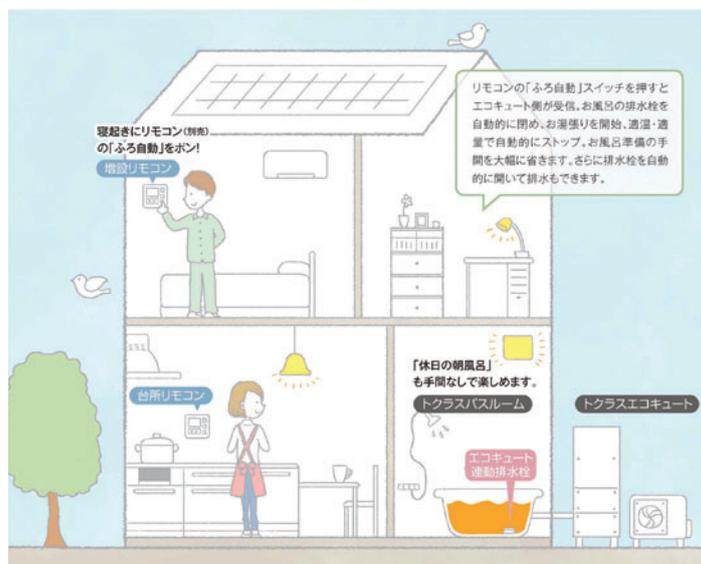
ご飯におかず、お味噌汁など簡単な料理をささっと

しっかり料理をする人
2口IH

2口の卓上IHを置いても調理スペースをしっかり確保

〈Toclas Bathroom〉

入浴から広がる暮らしの快適

2014年6月、空気の熱を利用し電気で効率的に給湯するトクラスエコキュートと、エコキュート連動排水栓付きのシステムバスを発売しました。「自動湯はり」と連動してバスタブの排水栓が閉まる仕組みになっています。これを使えば、お風呂から離れた場所でもワンタッチで入浴の準備を行うことができます。さらに、排水栓の閉め忘れを防止でき、もったいない思いをすることもなくなります。
一人ひとりの環境意識が高まる中、エネルギーを大切に使う暮らしは誰もが求める価値となってきています。
忙しい毎日の中、限られた入浴の時間をより心地よく、かけがえのないものにしていただくために、"暮らし"の視点で入浴を快適にするヒントを探っていきます。

エコキュート連動排水栓によりひろがる快適な生活

〈Toclas Dresser〉

暮らしのパートナー"2台目"の洗面化粧台

◆洗面化粧台の最適な設置場所は？

増加しているマンションリフォーム需要に応えるべく、2013年2月に洗面化粧台「レスト」を発売しました。設置スペースが限られているマンションに合わせたコンパクト設計、さらに高級感のあるデザインにこだわって開発しています。
発売後、「レスト」は戸建住宅でも想定以上に採用されていることがわかりました。脱衣室に洗面化粧台を設置することが一般的ですが、戸建住宅ではそれ以外の場所でも需要があるのではないかとは考えました。

マンションでの提案例

◆"2台目"という提案

戸建住宅でどのように「レスト」が使われているのかを調査したところ、家の中のちょっとしたスペースに設置されていることがわかりました。そこから見えてきたことは、生活のあらゆるシーンで洗面化粧台が活躍しているということです。
例えば、トイレの横に設置して来客用として使う、子ども部屋近くに設置して朝の身支度に使う、玄関脇に設置して帰宅後の手洗いうがいに使うといったシーンです。
今では、脱衣室にメインの洗面化粧台がありながら、もう1台別の場所に設置する"2台目"の洗面化粧台を新たな価値としてご提案しています。
お客様によって異なる生活環境やその変化に合わせて、それぞれの暮らしにフィットする存在であり続けるため、これからも暮らしに目を向け、耳を傾けていきます。

色々な場所にフィットする"2台目"の提案

〈Toclas Water Purifier〉

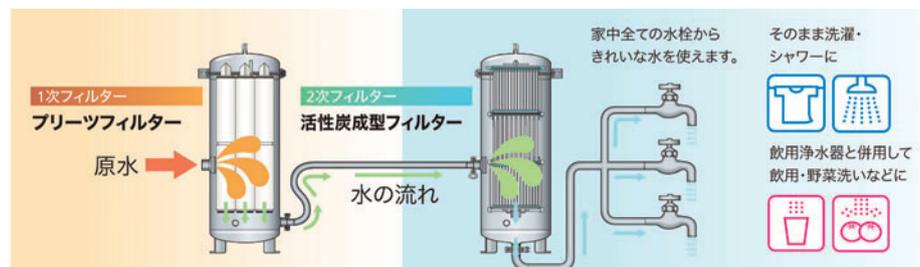
おいしい水をより手軽に

私たちの毎日の暮らしに欠かすことのできない水。おいしい水がいつでも手軽に手に入るよう、2015年5月に新たな浄水器内蔵シャワー混合水栓を販売しました。
手軽にカートリッジを交換できる浄水器内蔵タイプでは初めて、体への影響が指摘されているJIS規格指定の13物質除去を実現しました（遊離残留塩素、濁り、総トリハロメタンを含む）。
小型なのに高性能な4層マルチフィルターのカートリッジが、ミネラル分は残したまま、おいしい水をつくります。
また、簡単にカートリッジのつけ外しができるよう、デザインにも配慮。ご高齢や初めて触れる方にも抵抗なくお使いいただける浄水器を目指します。

カートリッジのつけ外しイメージ

心地よい「まいにち」をインドネシアの人々に

インドネシアでは水道の普及率が低く、大半の家庭は水質の安定しない井戸水を利用しています。水道を使用している場合でも、配管の老朽化などにより、水に色や臭いがついてしまうことも少なくありません。
このような過酷な状況でも、家中の水をいつでも快適に安心して利用できるよう、トクラスは、家中の水をいつでも快適に安心して利用できるよう、2014年8月より「セントラル浄水器」をインドネシアで発売しました。
それぞれの家庭の給水配管に「セントラル浄水器」を取り付けることにより、家庭で使用する全ての水を浄化することができるようになりました。
20年以上にわたる浄水器の研究開発の中で蓄積してきたノウハウで、これからも家庭ごとに異なる生活用水を水質分析し、適切な浄水方法を提案しています。

セントラル浄水器

セントラル浄水器の仕組み

お客様の満足に向けて

2014年度の振り返り

●アフターサービスにおける「安心」を少しでも早くお届けする取組みの一環として、ガイドラインを整備。
●部分的なリフォームを行う、リニューアルメニューをご提案。
●お客様の購入後の不安を解消するため、ショールームでのお手入れ教室開催と、延長保証制度をご案内。

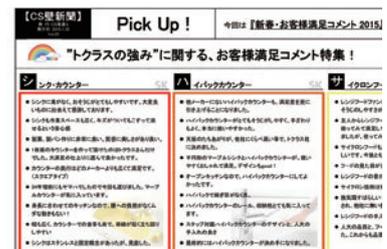
2015年度以降の目標・方針

●常に安定したサービスをご提供するために、管理システム強化。
●より多くの状況に対応するため、リニューアルメニューを充実。
●お客様の困り事や生活を快適にするため、購入後にも気軽に来店いただけるショールームづくりと
　スタッフによるプラン提案を促進。

お客様満足のための活動

お客様の“声”とつながる

ショールーム来店時および商品お引き渡し後に実施しているアンケートに加え、アフターサービスで訪問したお客様へのアンケートを開始しました。さまざまな場面でお客様の声に耳を傾けることで、お客様の状況に添った対応ができるよう、業務改善に努めています。
さらにお客様の声を見える化した『CS※1壁新聞』『VOC※2だより』などを通じて、より多くのお客様の声とつながるためにはどうすればよいか、従業員一人ひとりに向けたCS啓蒙活動を継続的に行っています。

【CS壁新聞】 Pick Up！ 今回は『新春・お客様満足コメント2015』
"トクラスの強み"に関する、お客様満足コメント特集！
シンク・カウンター　ハイバックカウンター

CS壁新聞の一部

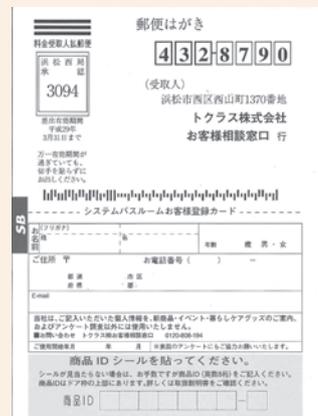
お手入れ教室と延長保証のご案内

ショールームでは、実際のキッチンなどを使い、汚れの種類に合わせたお手入れ方法をご紹介していますが、2014年よりさらにご紹介内容の充実をはかっています。実物でご体感いただくことで、購入前や購入後のお客様はもちろんのこと、商品をご提案いただくパートナーの皆様にもご好評いただいています。また、購入後の不安を少しでも解消いただくため、購入前のお客様に対して延長保証制度のご案内を実施しています。
購入された商品をより長く美しく、より快適にご愛用いただくために、お客様の声をもとに今後も継続して実施していきます。

実物でお手入れのしやすさを体感

オリジナルのお手入れグッズ

延長保証制度とは

「お客様登録カード」をトクラスへ返送いただくことで、通常2年の本体保証期間が3年に延長される制度です。
購入前に保証内容のご案内と登録方法についてご案内することで購入後の安心、満足にもつながっています。

※コンロやレンジフードなどの機器類は対象外です。

※1　CS ………………… 顧客満足（Customer Satisfaction）
※2　VOC ………………… 顧客の声、要求（Voice Of Customer）

少しでも早く安心をお届けするために

〝お客様の「まいにち」と暮らす〟トクラス商品だからこそ、万が一不具合が生じた場合、少しでも早く普段通りにご使用いただけるよう、アフターサービスでは迅速かつ的確な対応が重要です。
このため、お客様からの1回のご連絡で修理に関するすべての手配が可能なシステムの運用や、受付品質の向上を目指した受付窓口の一本化などを実施。2015年3月には、ガイドラインを整備しました。
これらの取組みが、少しでも早い「安心」のお届け、そしてすべてのお客様に対する公平なアフターサービスの提供に結びついていくと考えています。

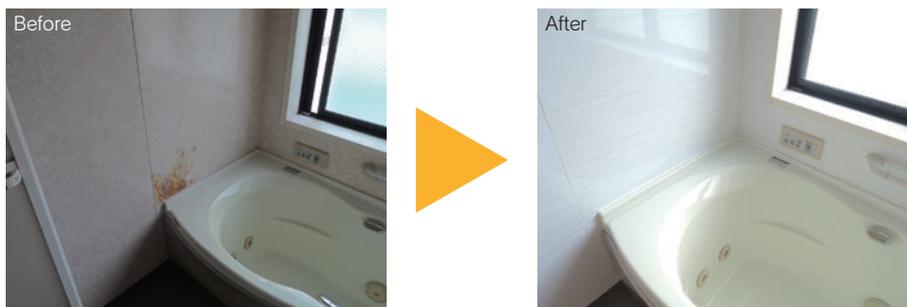
アフターサービスの様子

顧客満足に対する意識の醸成

ガイドラインの整備にともない、トクラスのアフターサービス、そして顧客満足に対する意識をこれまで以上に深めるため、営業所・サービス代行店様にむけて説明会を実施。今後も従業員、パートナー一丸となって、お客様の「こまった」から「よかった」を実現するアフターサービス体制の構築を進めていきます。

営業所での説明会の様子

リニューアルメニューのご提案

新築とリフォームの間に「リニューアル」という営繕的な段階（部分的なリフォーム）を設定し、“アフターサービスを通じてお客様とつながる”ためのメニューを開拓しました。
このリニューアルメニューの登場によって、従来は浴室の壁全体を交換しなければならなかった状況でも、壁にシートを貼る方法で対応できるようになり、コスト面や対応日数において、お客様にご納得いただけるご提案ができるようになりました。現在リニューアルメニューはこの1項目のみですが、2015年以降は項目を追加し、広範囲にわたる提案を目指します。
あわせて、修理業務を委託しているサービス代行店様と協力し、お客様の満足を高める「新たな価値」の創造に努めていきます。

浴室の壁のリニューアル実施例

タブレット端末の配付による業務効率化

2014年4月より、サービス代行店様にむけてタブレット端末の配付を開始しました（2015年3月現在、中心となるサービス代行店様の約65％に配付）。タブレット端末を使用することで、サービス代行店様とトクラスの双方向でリアルタイムに情報を共有し、修理に求められる「対応の迅速化」と「対応機会の拡大」を図っています。取扱説明書などの文書閲覧や、修理部品の検索などの作業も容易になるため、アフターサービスの迅速化を図る上で欠かせないツールとなっています。

ともに働く人々と

2014年度の振り返り

●自律的成長を促すモチベーション強化と職務の高度化の実現を目指し、正社員人事制度を改定。
●ワークライフバランス※1の実現に向け、職場ごとに取組み目標を策定、行動実施。

2015年度以降の目標・方針

●人事制度の運用高度化を目的として、人事制度の運用状況に関する従業員アンケートを実施。
●より多様な働き方が実現できる制度や仕組みの導入を検討。
●従業員のさらなる能力発揮のために、教育研修体系の見直しを検討。

人事に関する考え方

人事の基本原則

企業活動の源泉は「人」です。従業員一人ひとりが従来の考え方、やり方に捉われず、また失敗を恐れず勇気と創造力をもってチャレンジし続ける。私たちはそんな「人」の集団を目指します。
そのためにはまず、トクラスは従業員に「行動基準の内容を徹底する」ことを求めます。
そして、従業員の能力を最大限に発揮させるために人材を活かして育てるとともに、その成果や貢献度を適切に評価し報いることで、従業員・会社双方が共に成長することにつなげていきます。

会社が従業員のためにおこなうこと	
	1.「行動基準」の内容を徹底する
	2.能力を最大限発揮させる ◆多様性を受け容れ、従業員一人ひとりの個性や潜在能力を見極め、個々の持ち味を発揮させる ◆自律的な成長を促し、やりがいを持って業務に打ち込めるよう環境作りを行う
	3.成果や貢献度に報いる ◆従業員の努力や挑戦意欲を適確に認識した上で、成果や貢献度を適切に評価する ◆個々の従業員の業績に応じ、メリハリのある処遇に結び付ける
	4.人材を活かし、育てる ◆職種ごとに、期待される人材像や必要な能力を定義し、人材モデルを明確にする ◆マネジメント層を含め、従業員全体のレベルアップを図るトレーニングを推進する

人材育成

人事制度改定

自律的成長を促すモチベーション強化と職務の高度化の実現というビジョンのもと、7年ぶりに正社員の人事制度を改定しました。主な内容は以下の3点です。

◆等級制度の改定

基幹職に対しては、より事業経営に資するため、職務遂行能力に応じて処遇する職能資格等級制度を廃止し、役割・職務に応じて処遇する役割等級制度を導入しました。
社員層に対しては、役割と報酬の整合性確保と基幹職登用の早期化を実現するため、等級制度を一部見直しました。

◆社内公募制度の新設

人材の発掘と育成を目的として、社内公募制度を導入しました。新規事業、新プロジェクト、新ポストを中心とした強化・成長分野に対し、公募を行います。応募資格は、公募の募集条件を満たしている勤続1年以上の正社員であるため、自らの意思で誰でも応募できます。
従業員が自ら希望する職場で働けることで、モチベーションアップにつながることを期待します。

◆地域限定社員制度の新設

働く価値観の多様化の対応する取組みの一環として、在籍している従業員を対象に、育児・介護を理由として、一時的に勤務エリアを限定できる地域限定社員制度を導入しました。
勤務エリアを一時的に限定することで、転勤による従業員や家族への育児・介護の負荷を軽減します。等級制度は、全国転勤ありの一般社員の制度を準用しているため、地域限定社員でも、キャリアを絶やさず活躍することが可能です。
今後の採用に関しても、これまでの全国転勤ありの採用に、地域限定の採用を新たに加えます。

※1　ワークライフバランス　…　仕事と生活の調和がとれる働き方

ダイバーシティ※1推進

育児休職三者面談による育児の支援

2015年1月から、育児休職予定者とその上司を対象に、人事部門による面談を実施しています。
目的は休職者の復職に対する不安解消と、出産・育児に関する社内制度への理解を深めるためです。
休職者本人・会社の双方が休職から復職までの流れを理解、共有するとともに、仕事と育児を両立している従業員を積極的に受け入れられる職場風土の醸成を促すことで、自律的に両立体制を構築できる職場環境を目指します。

※トクラスは、2014年3月に次世代育成支援対策推進法に基づき、厚生労働省（静岡労働局）より、子育てサポート企業として認定され、次世代認定マーク（愛称「くるみんマーク」）を取得しました。

育児休職者の声

関西直需営業所　大木 佐織

育児休職にあたり、上司をはじめ職場メンバーに協力していただきました。
休職前の三者面談では、復職して仕事と育児を両立している社員の働き方や生活スタイルを聞くことができ、自分がワーキングマザーになるイメージが湧かずにもやもやしていた不安が少し解消されました。今までとは同じようにはいかないと思いますが、仕事と育児を両立できる環境を作っていけると実感しています。
休職中は家族との時間を大切にして、復職後は自分なりに会社に貢献したいと思います。

きらきら社員紹介

活きいきと活躍する従業員を「きらきら社員」として社内報で紹介しています。仕事に対する考え方や取組み方、成功談、失敗談、プライベートの過ごし方等を全社に紹介することで、従業員が活きいきと働き、活躍できる会社風土を醸成します。

卸営業のコツは、対等な付き合いになるためのお客様との信頼関係づくり

木谷 浩二さん
中四国営業部広島営業所／営業

後輩のみなさんへ
営業の仕事をしていると、人それぞれ色々な悩みがあると思います。売上だったり、クレームだったり、取引先との人間関係だったり…。
一人で悩むとどんどん不安になることがありますが、みんな自分一人で仕事をしている訳ではありません。社内にも社外にもきっと、相談に乗ってくれる方々がいます。
自分から一歩踏み出して行動してみてください。受け身だと見えないものが、自分から行動すると不思議と見えてきます。

シニアパートナー制度

熟練の専門技術や、豊富な経験を有する定年退職となる従業員が、引き続き活躍するために、シニアパートナー制度を設けています。本制度をとおして雇用された従業員は、次世代を担う従業員の育成・指導役や、取引先との良好な関係維持・構築におけるキーパーソン等として活躍しています。
2014年度の再雇用者は21名で、定年退職者の84%にあたり、再雇用希望者に対する再雇用率は100%でした。

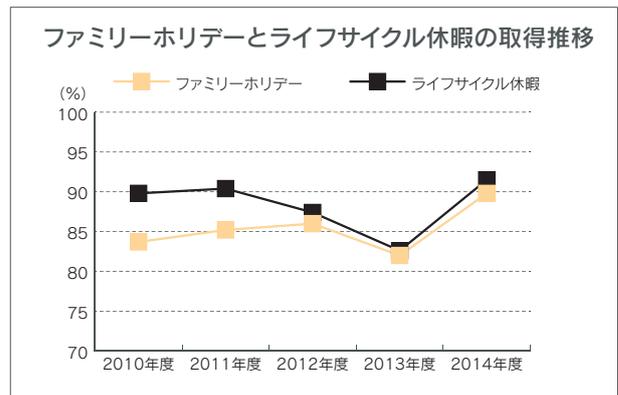
※1　ダイバーシティ …………　性別、人種、年齢、価値観などの多様性を受け入れ、広く人材を活用することで生産性を高めようという考え方

ワークライフバランス

ワークライフバランス推進委員会

「従業員一人ひとりがやりがいや充実感を感じながら働き、計画的・効果的に仕事を進めることで成果をあげるとともに、創出した余力を私生活の充実や自己啓発に活用する」ことを実現するために、労使一体となってワークライフバランスの実現に取り組んでいます。

◆特別休暇の取得促進

特別休暇として、家族と余暇を楽しむためのファミリーホリデー（連続2日／年）や、心身ともにリフレッシュするためのライフサイクル休暇（連続5日／5年）を設けています。
これらの休暇を取得するために、毎年、従業員自らが主体者となって働き方を見直し、仕事の組み立てを行うとともに、それぞれの職場で連携・協力をしながら、お互いが取得しやすい職場環境・雰囲気づくりを目指しています。
2014年度のファミリーホリデー取得率は約90%、ライフサイクル休暇取得率は約92%でした。
2015年度は、これら特別休暇のさらなる取得促進に加えて、有給休暇の取得促進に取り組みます。

◆深夜残業原則禁止

長時間労働の撲滅、従業員の健康・安全の確保をねらいとして、原則21時までに退社する取組みを進めるため、21時に消灯し、社内システムの稼動時間を制限しています。また、定時退社を目標に働き方にメリハリをつけるよう、職場ごとに「ワークライフバランスの日」を設定し、余暇の創出を促しています。
2014年度は、5年ぶりに社内システムの稼動時間制限を見直し、「ワークライフバランスの日」の徹底を促したことで、2013年度に比べ、21時以降の退出回数が約45%減少しました。

主な両立支援制度

制度・休暇		概要	2014年度実績
出産・育児	出生支援休暇	配偶者の出産前後に5日間	6名
	育児休職	子が最長で満1歳6ヶ月到達まで又は満1歳到達後の4月末までの期間（正社員の場合）	24名
	育児短時間勤務	子が満3歳到達後の3月末まで、勤務時間を1日最大2時間15分まで短縮	29名
	子の看護休暇	小学校1年生以下の子1人につき年5日間	3名
介護	介護休職	要介護者1人につき通算1年間（正社員の場合）	1名
	介護短時間勤務	要介護者1人につき通算1年以内で、勤務時間を1日最大2時間まで短縮	0名
	介護休暇	要介護者1人につき年5日間	0名
再雇用制度		結婚、出産、育児、介護、傷病等の理由で退職した従業員が、退職時の諸条件で再度入社できる	2名 （2014年度末時点登録38名）

労働安全衛生への取組み

メンタルヘルス対策

従業員の心の健康をサポートするための専門の外部機関による相談窓口を設置し、気軽に相談できるように、カウンセリング事例紹介を毎月配信しています。また、新入社員や管理職向けのメンタルヘルス研修を実施しています。
それらに加えて、2015年12月施行の改正労働安全衛生法に基づくストレスチェック制度への対応と結果の有効活用に向けて、外部機関と連携して対応を進めます。

新入社員の交通安全研修

営業活動などで業務上運転をする必要性がある一方、社会的には若年層の運転経験不足のための事故が多発しているという状況があります。そのような状況を受け、配属前の新入社員研修で運転を含めた交通安全研修を実施しています。本社事業所周辺の自動車教習所へ出向き、実際のシーンに即した運転技術、ルールの復習を行い、新入社員自身の配属後の不安や、交通事故のリスクを軽減しています。

運転講習の様子

パートナーの皆様とともに

2014年度の振り返り

●販売先様との関係力強化。
●物流会社様とともに物流対応力強化。
●CSR調達の推進を目的として、指針となるCSR調達ガイドラインを制定。

2015年度以降の目標・方針

●販売先様とのさらなる関係力強化。
●サービスの向上、配送の効率化を目指し、二次発送拠点の機能強化を推進。
●パートナーの皆様にCSR調達ガイドラインのご理解をお願いするとともに、アンケート調査により主要調達先様のCSR調達の取組み状況を把握。

トクラスのパートナーとは、販売先様、調達先様、物流会社様、取付設置店様、サービス代行店様 などです。

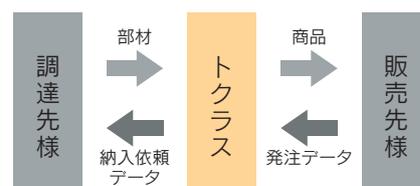
販売先様との取組み

展示会・イベントの開催

販売先様とともに展示会やイベントを開催し、ショールーム以外でも商品を確認いただける場を増やし、お客様との出会いの機会をつくっています。

連携強化への取組み

電子発注システムによる業務のスピードアップ

一部の販売先様からの電子発注データを直接自社受注システムに取込み、生産システムまで連動させています。販売先様毎に異なる発注システムに対応した専用の仕組みを構築し、大量の注文データを早く正確に処理することで、販売先様との連携強化や業務の省力化に努めています。
また、調達先様とも連携し、調達先様はトクラスからの納入依頼データをWeb画面から受信しています。これにより、従来のFAXなど人手による煩雑な作業がなくなり、迅速な部材調達をはかることで、受注生産と短納期生産を両立させています。

CSR調達の推進

CSR調達ガイドラインの制定

パートナーの皆様にCSR推進に即した調達活動にご協力いただくため、原材料、資材、設備の購買、調達活動についての調達方針および調達基準を2015年4月に制定しました。今後は、調達先の皆様にこの方針の理解をお願いするとともに、アンケート調査により、CSR調達の取組み状況を把握し、課題がある場合はフィードバックと改善のお願いを実施していきます。
CSRの調達ガイドライン、トクラス調達方針、トクラス調達基準は「トクラスCSRレポート2015（Web版）」の最後に掲載しています。

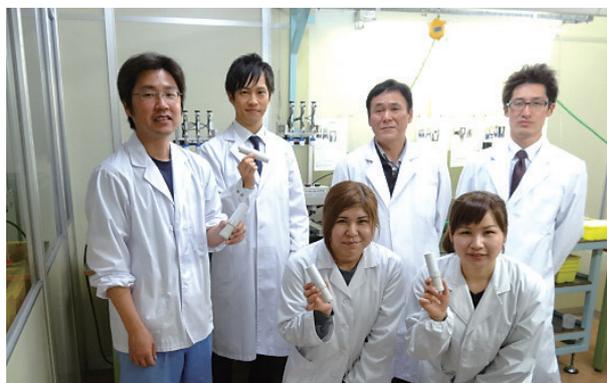
パートナーとの取組み

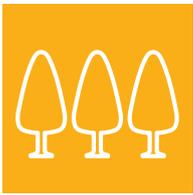
政策方針説明会の開催

調達先の皆様、物流会社の皆様、取付設置店の皆様と双方向のコミュニケーションをはかるため、毎年政策方針説明会を行っています。2014年度の調達先様、物流会社様向けの政策方針説明会において、CSR調達ガイドラインの制定について説明をし、サプライチェーン※1全体での取組みを確認しました。今後も事業方針の共有とCSR活動向上のため、継続的に開催していきます。

2015年4月に行われた政策方針説明会の様子

パートナーの皆様と実現する品質確保

トクラスは調達先様へ発注する部品ごとに品質を定めています。特に新規部品、設計変更、これまでと違う調達先様へ発注する場合などは、品質変動の要素が大きいため、重要部品について、調達、設計、品質保証の担当者が調達先様を訪問し、品質検査を行っています。
2015年5月に業界初となるJIS規格指定13物質除去を可能にした浄水器内蔵シャワー混合水栓の浄水器を発売しました。こちらについても調達先様を訪問し、品質検査を実施しました。
これからもパートナーの皆様とともに、お客様に満足いただける品質確保を実現していきます。

浄水器の品質検査にて調達先の皆様とトクラス担当者

※1　サプライチェーン　…　製品の原材料が生産されてから消費者に届くまでの一連の工程

環境のために

2014年度の振り返り

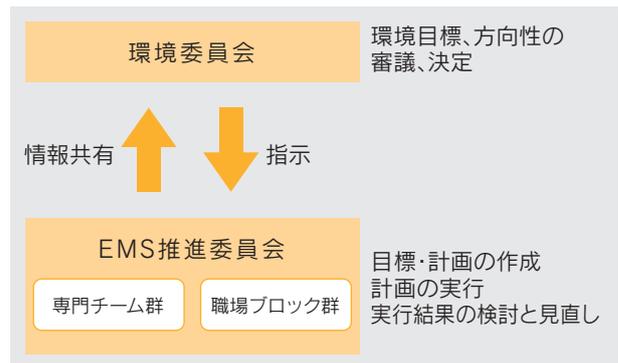
●消費増税後の反動による生産量低下に伴いCO_2、廃棄物ともに総排出量が減少。
　生産量を原単位とした値(総排出量／生産量)は微増。
●製造工程変更によりPRTR※1対象化学物質であるジクロロメタンの使用を全廃。
●省エネ大賞(経済産業省後援)にエントリーし、書類審査通過。地区大会発表により環境活動をアピール。

2015年度以降の目標・方針

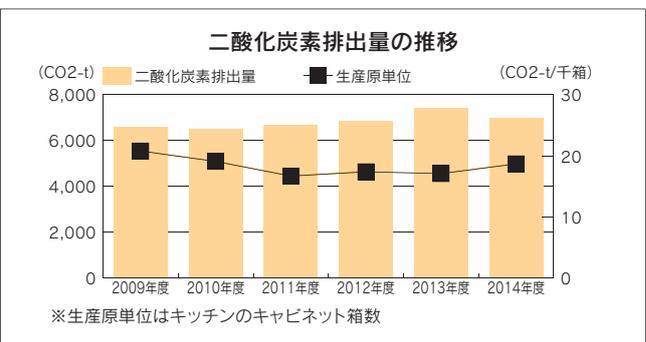
●環境への意識啓蒙、電力使用量削減を目的に拠点も含めた全社でのEMS※2活動を推進。
●更なる省エネルギーを目指し、ボイラーの燃料転換など施設改善策を促進。
●工場屋根に太陽光発電設備を設置し、地球環境に配慮した企業活動を推進。

EMS活動報告

ISO14001に基づいた環境マネジメント

環境活動を推進するために、全社の環境目標や方向性を審議・決定する「環境委員会」と各部門で具体的な活動を推進する「EMS推進委員会」を設置し、環境目標と計画を実行する体制を整えています。
EMS推進委員会は2つの群に分かれています。「専門チーム群」は、二酸化炭素排出量削減、廃棄物排出量削減、化学物質使用量削減など全社共通の目標を管理するチームです。「職場ブロック群」は、各部門の業務内容から環境目標を設定して活動するブロックです。各チーム、ブロックで目標を設定し、PDCA※3を回し継続的改善を進めています。

環境マネジメント推進体制概要図

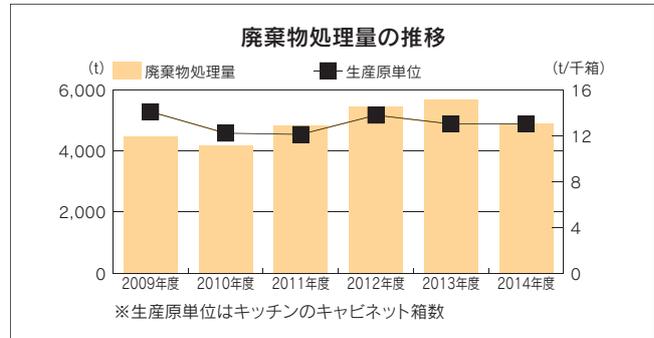
二酸化炭素排出量の削減活動

生産現場で使用するエアー、蒸気を「必要な時に、必要な所に、必要なだけ」供給するジャストインタイム化や、コージェネレーションシステム導入による廃熱利用を引き続き実施しています。2014年度は生産現場の空調効率を向上させるため、エアコン本体から生産ラインまでダクトを引き込み、広い生産ライン全体で均一に送風できるよう改善しました。また、照明のLED化も並行して進め、これらの施設改善で約50t/年の二酸化炭素削減効果を見込んでいます。
今後は二酸化炭素排出削減を推進する専門チームと生産現場がより協力して活動を推進できる体制を構築し、削減効果を出すことを目指します。

※1　PRTR ………………　化学物質排出移動量届出制度。特定化学物質の環境への排出量把握のための制度
※2　EMS…………………　環境マネジメントシステム(Environmental Management System)
※3　PDCA ………………　Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Act(改善)

化学物質の削減と適正管理

EMS推進委員会の専門チームである『化学物質チーム』では、化学物質の適正管理に加え化学物質の使用量削減に向けて活動しています。2014年度は製造工程を変更することにより使用していたPRTR対象化学物質全6物質中、ジクロロメタンを全面的に廃止し、約13t/年の削減が達成できました。開発、調達、生産など各部門からの横断的なチーム編成により適正かつ効果的な化学物質の管理を実施しています。

廃棄物削減への取組み

廃棄物削減を推進する専門チームは、生産現場や調達部門、設計部門などから集まり、それぞれの視点から削減につながる活動を進めています。2014年度は木質パネル材料の端材をキッチンのキャビネットの一部に転用したり、資材を納入する際にキズ防止のために敷かれている合板をリサイクルできるよう資材納入の流れを改善するなどの活動を実施しました。これらの改善だけでも250t/年の廃棄物削減効果を見込んでいます。一つひとつの取組みの積み重ねで着実に廃棄物の削減を推進していきたいと考えています。

IT活用による省エネ推進

コミュニケーションの充実と省エネの両立

2014年度より、Web会議の運用を開始しました。パソコンのカメラ映像をインターネットを介して遠方の営業所やお取引先様と情報を共有することで、対面さながらの臨場感で会議を行うことができます。トライアルの4ヶ月間で60回(67時間)の利用があり、人の移動にともなう輸送エネルギーや紙資料を削減するとともにコミュニケーションの機会が増え業務効率が向上しました。
2015年度は、利用者(地域)拡大に向けた告知・啓蒙活動を行い、さらなる省エネを目指します。

環境対応型製品

トクラスのウッドプラスチックコンポジット

ウッドプラスチックコンポジットとは木粉とプラスチックなどを混合・成形した素材で、トクラスではこの木粉に国内の未利用バイオマス※1を使用することを目指しています。この未利用バイオマスを活用することで、林業の発展、山林の保守につながるほか、海外から木材を輸入する場合と比較し、輸送などにかかるエネルギーを大幅に削減することができます。持続可能な社会に向けて大きく貢献できるよう、大学や行政と連携を図りながら研究・開発を進めています。

トクラス製ウッドプラスチックコンポジット

ウッドプラスチックコンポジットを原料とした
製品化の例（歯ブラシ、靴べら、うちわ）

※1　バイオマス …………　化石資源を除いた再生可能な生物由来の有機性資源

社会とともに

2014年度の振り返り

●地域の方にトクラスの事業をご理解いただける取組みを実施。
●地域の企業間でのコミュニケーションを図れるよう浜松市のネットワークに参加。
●全国の大学生・大学院生を対象にしたインターンシップ※1実施。

2015年度以降の目標・方針

●活動を継続することで地域・社会との関係をつなげていく。

社会貢献活動

募金から始まる助け合い

毎年12月に募金活動や、チャリティーグッズの販売を行い、「年末助け合いカンパ」を実施しています。2014年度は535,084円のカンパ金が集まり、浜松市交通遺児への寄付や本社事業所周辺の児童養護施設「清明寮」、救護施設「入野園」への訪問費にあてました。2014年12月の両施設訪問では総勢21名が参加し、サンタに扮して子どもたちにプレゼントを贈ったり、入所者の方とのクリスマスパーティを盛り上げたりと楽しい時間を過ごしました。

施設訪問時の様子

インターンシップ

2015年2月にインターンシップを実施しました。
従来は地域貢献の一環として技術系専攻学生に限定していましたが、今年度から対象を全国の大学生・大学院生に拡大し、28名が参加しました。今回は、当社の工場見学、ショールーム見学のほか、リフォーム市場向けの企画や新たな技術開発をテーマとしたワークを行い、座談会では、「従業員の生の声を聞くことで、企業で働くイメージ形成につながった」と参加した学生から好評をいただきました。

ショールーム見学の様子

地域の皆様のご理解とともに

親子工作広場

2014年10月に開催された浜松市労働者福祉協議会が主催する「労福協まつり」に参加しました。キッチンのキャビネットを製造する際に出る端材を使って、来場者に工作を楽しんでいただく「親子工作広場」を企画し、多くの地域の皆様に楽しんでいただきました。図面を持参して来場される方もいらっしゃるなど、地域のイベントを通してものづくりの面白さを知っていただくことができました。

会場で工作を楽しむ来場者

※1　インターンシップ　…　学生が一定期間、企業などで働き就業体験を行える制度

はままつ働く女性活躍応援ネットワーク

女性が働きやすい、働きがいのある都市の実現を目的とした浜松市主催の異業種交流会に参加しました。
浜松市内の官公庁や民間企業など14団体から構成され、2014年度は、ワークショップ※1や講演会が開催されました。
今後は、浜松地域の学生を対象とした仕事紹介や相談会開催のほか、浜松市に拠点を置く企業を対象に大規模な交流会などが実施される予定です。

ワークショップの様子

産学官連携プロジェクトへの参画

世界中の人々に安心・安全な水を十分に提供するために～アクア・イノベーション拠点への参加～

10年後の目指すべき社会像に向け、企業だけでは実現できないイノベーションを産学官が連携することによって実現するために「革新的イノベーション創出プログラム（COI STREAM）」が始動しました。その中で、世界中の人々が豊かな生活を送るためには、世界中の人々に十分な水を提供することが大切であると考え、革新的な「造水・水環境システム」を構築する拠点として、信州大学を中心としたアクア・イノベーション拠点が誕生しました。ここにトクラスも参画し、オールジャパン体制の強固な産学官提携の中、吸着やイオン交換膜等による有害物質除去の観点から研究開発を行い、世界が抱える水の課題解決に貢献していきます。

※1　ワークショップ　……　参加者自身が討論や制作に加わるといった参加型体験、双方向性のグループ学習

CSRの基盤

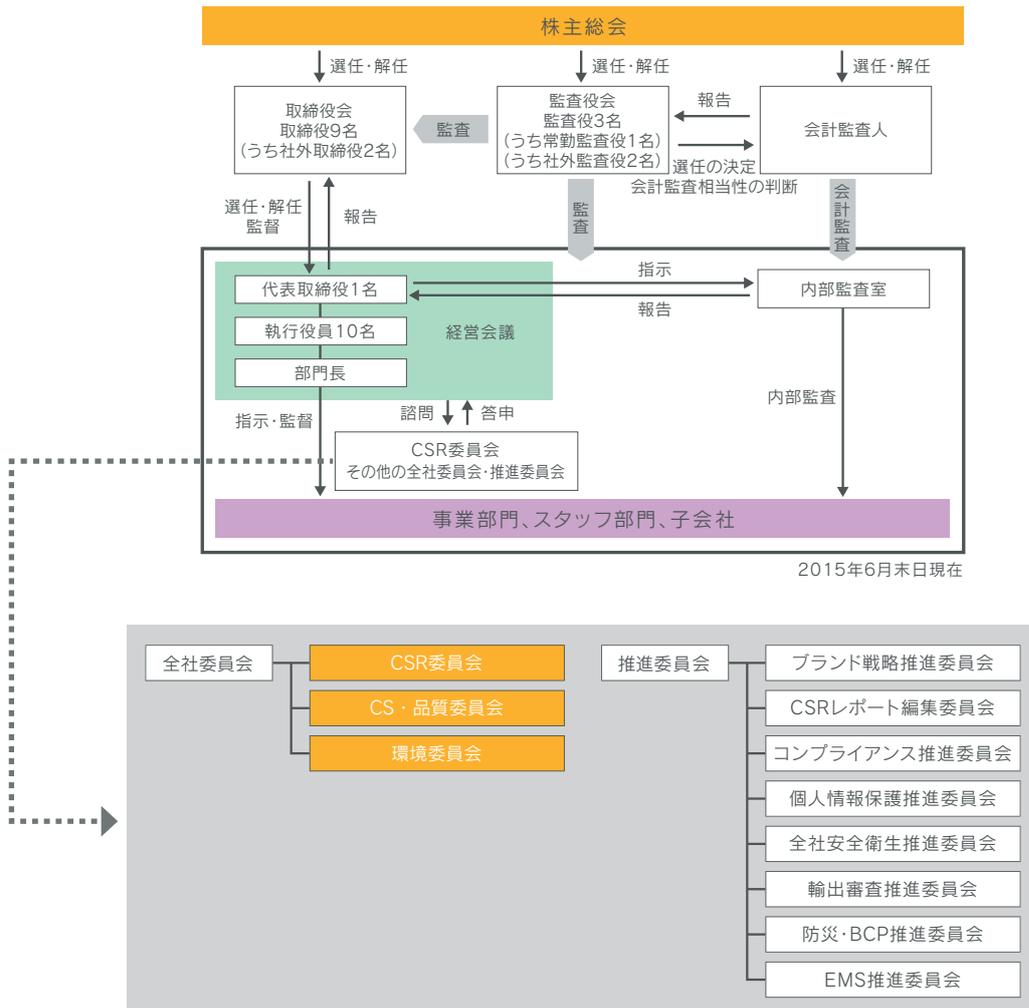
2014年度の振り返り

●CSRレポート編集委員会の設置。トクラスCSRレポート初刊発行。
●本社部門でのCSRへの理解促進。CSR検定3級6名受験、全員合格。
●全社各部門でのリスクマネジメント※1推進。

2015年度以降の目標・方針

●従業員一人ひとりへのCSRの意識付け、理解促進。
●CSR検定3級の認定者増員。
●優先度の高いリスクからリスク低減策の検討。

コーポレート・ガバナンス※2

経営の健全性・透明性を重視し、継続的に企業価値を高めていくためにも、コーポレート・ガバナンスを有効に機能させることが重要であるという認識から、その基盤となる経営上の組織体制や仕組みの整備に努めています。ステークホルダーの皆様から信頼される企業を目指すため、CSR委員会などの全社委員会と、これらをバックアップする各推進委員会を設置し、それぞれの視点から具体的な議論を進める体制をとっています。

※1　リスクマネジメント ……… リスクを組織的に管理し、損失などの回避、低減を行うこと
※2　ガバナンス ………………… 長期的に企業価値を向上しながら発展していくための仕組み

コンプライアンスの取組み

トクラスのコンプライアンスとは、当社の事業活動において適用される法令を遵守するとともに、社内規範やビジネス倫理、社会規範に則って行動することをいいます。
2014年11月にはコンプライアンス推進委員会を発足させ、より実効的な取組みを推進できる体制としました。
コンプライアンスの啓蒙を通して、近年中に上場を目指す企業に足る資質を備えることを目的としています。

コンプライアンス通信

具体的な啓蒙のためにコンプライアンス通信を発行しています。コンプライアンス推進委員会の委員が輪番制で執筆し、毎月、当社の事業活動において適用される法令の内容や、その時々の重点テーマを全社に啓蒙しています。また、法令にとどまらず、社内規範やビジネス倫理についても広く取扱っています。

リスクに対する取組み

リスク管理はCSR委員会を中心とする全社委員会と各推進委員会が行っており、2014年度には、重点的に対処すべきリスクを明らかにするため、CSR委員会と各部門での協議を行いました。その中で特に当社の事業基盤を脅かす30項目のリスクを定義づけ、個々のリスクに対して経営の認識を共有しました。今後、それらのリスクについて具体的な対策の策定を予定しています。

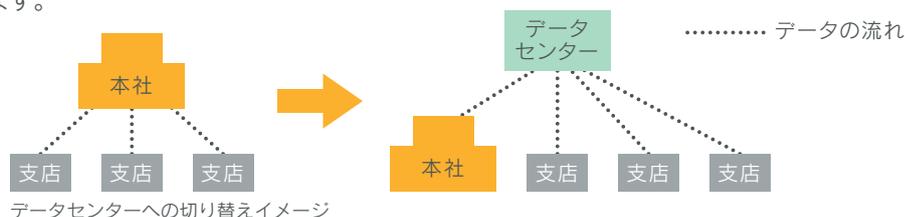
物流緊急時訓練実施

緊急時の物流対応を強化すべく、2014年2月の大雪対応の反省をふまえて、物流業者様と合同の物流緊急時訓練を実施しました。
2014年2月に「物流関連BCP[※1]対応フロー」を作成したうえで、課題抽出を目的にした「第一回物流緊急時訓練」を行い、その訓練の結果をもとに、具体的な「マニュアル案」「手順書」に落し込みました。そして4月に、検証と実地訓練を兼ねた　「第二回物流緊急時訓練」を実施しました。2回目の訓練にてほぼ流れが確認できたため、現在、さらに改良を加えた「物流関連BCP対応マニュアル」「手順書」を作成中です。
今後は、変化により的確に対応できるよう、随時、確認修正を継続していきます。

緊急時訓練の様子

情報システムBCP対応

企業の継続運営の上で、いまや欠かせなくなったIT資源。事業継続計画の活動として、2013年よりサーバー資源を外部データセンターでの運用に切り替えてきました。また、ネットワークインフラも一新し、より安定した業務運営が確保できるように機能を強化しました。
2015年4月現在、すべての基幹システムがデータセンターで稼動しており、今後クラウドサービスの取り込みも視野に継続的な活動を行っています。

データセンターへの切り替えイメージ

※1　BCP …………………　事業継続計画（Business Continuity Plan）　企業が緊急事態に遭遇した際、事業資産の損害を最小限にとどめ早期復旧を可能とするための方法、手段を取り決めておく計画

第三者意見：『進化・深化したCSR取り組みのプロセス開示』

株式会社経済分析センター
代表取締役

消費生活アドバイザー
大矢野 由美子氏

昨年に引き続き、トクラスのCSR取り組みに関する意見を述べさせていただきます。今年度は本報告書およびWeb情報、各部門から選出された編集委員へのヒアリングに基づいた意見となります。なお本報告書は、編集委員会が全社全部門（営業、CS、商品、品質、人事等12部門）のライン長・部門長にヒアリングし、部門の課題洗い出しや目標設定を従業員目線で行ったとのこと。全社を巻き込んだCSR浸透が進んでいるとの感を強く持ちました。全体の構成は、前半（特集記事）で伝えたいステークホルダーを「従業員」と特定し、従業員視点で期待・ニーズ、対処策など現場の強みを伝える内容となっています。後半では同社が重要と考えるステークホルダー別にCSR取り組みを説明しており、誰に何を伝えたいかが明確にわかる編集方針が伺えます。

＜評価すべき点＞

まず「あたり前のことを、当たり前に」というトクラスのモノづくりの考え方、従業員へのあり方を社長自らのコミットメントで再定義しています。特に「女性の管理職比率を近い将来には30%にする」と明言しており大変先駆的といえます。おりしも今年8月下旬に働く女性を後押しする「女性活躍推進法」が国会で可決され、管理職に占める女性比率等の行動計画が企業に義務付けられました。今後もダイバーシティ、ワークライフバランスの観点も含め、更なるCSR実践を期待します。

またCSR方針・行動計画を設定し、社外取締役の就任、全社的なCSR推進部署の設置など、中期経営計画にCSRの視点を組み込む体制、仕組みが構築されています。今後は、このプログラムによって、何をどれだけ実践し、どういう効果やインパクトが生まれたか、PDCAを回していただきたいと思います。

第2の評価すべき点として、各現場でCSRを基盤に具体的な取り組みを紹介した特集記事は大変インパクトがあります。トクラスは新規性を追求するのでなく、ベーシックで当たり前の価値を追求していくという姿勢を、受注から生産、納品、販売現場に関わる人々がそれぞれの言葉で語っており、ものづくり企業であるという矜持を、力強く伝える内容となっています。とくに感心したのは、アンケートやダイアログを通して得られたお客さまや顧客からの意見を、部門を超えて「あたり前」のものづくり、サービス提供に反映させていく社内体制ができている点です。これは社内（従業員等）だけでなく、社外の読み手にもダイレクトに届くステークホルダー・エンゲージメントといえます。

このほかCSR調達ガイドラインの策定も評価すべき点です。調達ガイドラインは購買部門に携わる従業員が自発的に提案した内容であったとのこと。CSR調達とは、調達先への要求に留まらず、調達先（パートナーやサプライチェーン）そのものの人権や環境、プロセスにも影響を及ぼすものです。今後はさらにCSR調達のBCP導入など、実効性のある運用が望まれます。

＜改善・充実してほしい点＞

リスクに対する取り組みは、全部門のリスクの洗い出し（30項目）、優先順にリスク低減策の検討が始まっているとのこと。現在、Web上では物流関連と情報システムに関するBCP対応の記載が開示されていますが、今後更にリスクマネジメントに力を注ぎ、信頼性を確実なものとしていただきたいと思います。

また今年度のレポートは、テーマを書きこんだものを冊子媒体で、詳細な説明やデータはWebでと開示範囲が分かれています。しかし現在のWeb情報を見ると、各カテゴリーの説明やデータの開示がまだ十分といえません。今後はメリット情報だけでなくデメリット情報も含め、問題点や指摘をどう改善したか等の納得ある情報提供が望まれます。また今後さらに可視化されたデータ開示、アカウンタビリティを期待したいと思います。

CSR活動は幅広く、網羅的に達成できるものでも、短期間で結実するものでもありません。昨年度の意見書でも書きましたが、CSR実践への道のりは長いものであり、事実に即して継続的に情報公開を行い、今後も着実に進化・深化していかれることを期待します。

編集後記

「トクラスCSRレポート2015Web版」をご覧いただきありがとうございます。
冊子版では従業員にCSRを理解してもらうこと、様々なステークホルダーの皆様にトクラスのことを広く知っていただくことをコンセプトとしてCSRレポート編集委員のメンバーが中心となり原稿を執筆しました。Web版ではバスルームなどの商品に関する情報、その他の活動報告も開示しました。
2015年度は、パートナーの皆様とCSRに関しての考え方を共有していくことができるような活動を進めてまいります。
今後も皆様とのより良いコミュニケーションツールとなるよう取り組んでまいります。皆様からの率直なご意見・ご感想をお聞かせいただけると幸いです。

ＣＳＲ調達ガイドライン

トクラス調達方針

トクラス調達基準

2015年5月1日
第1版

トクラス株式会社

CSR調達ガイドライン

私たちトクラスグループは企業理念を『お客様の「まいにち」と暮らす。』とし、つねに時代をリードする『新たな価値』の創造を目指します。

その実現のために

お客様に向けて
パートナー（調達先、販売先の皆様）の皆様とともにつねにお客様の満足を追求し続けます。

社会に向けて
企業の社会的責任を全うし、持続的な社会の発展に貢献します。

株主に向けて
有形･無形の資産を最大限に活かし、長期安定的な企業価値向上に努めます。

ともに働く人々に向けて
個性を尊重し、自主性と創造性を発揮できる環境を提供します。

と定めております。

この理念の下、企業の社会的責任（CSR）活動における原材料、資材、設備の購買、調達活動についての調達方針及び調達基準を以下の通りとします。

トクラス調達方針

◆法令･社会規範の遵守
国内外の法令･社会規範等を遵守します。

◆公平な機会提供
すべてのお取引先に、競争の機会を公平に提供します。

◆公正な競争に基づく調達
お取引先の選定は、品質、価格、納期、安定供給力、受注変動への柔軟な対応力、技術開発力、提案力並びにお取引先の経営安定性等を十分に評価し、適正な基準に基づいて行います。

◆相互信頼
お取引先との相互理解と、信頼関係に基づくパートナーとしての関係構築に努めます。

◆グリーン調達
環境負荷低減に十分配慮したグリーン調達を推進します。

◆CSR推進
法令遵守、労働安全、人権尊重、環境保全、社会との共生などに配慮したCSR調達をサプライチェーン全体で推進します。

トクラス調達基準

◆法令、社会規範の遵守

・各国、各地域の文化、習慣を尊重し、国際ルール、法令を遵守すること
・汚職、恐喝、横領、贈収賄など、腐敗行為を禁止すること
・反社会勢力との不適切な利益供与の関係を持たないこと

◆健全な企業活動

・健全な事業経営を推進し、経営状況などの情報を適時、適切に開示すること
・情報管理体制を構築し、個人情報、機密情報を適正に管理すること

◆人権の尊重

・人権尊重、差別を禁止すること
・強制的な労働、児童労働を禁止すること
・ハラスメント行為を禁止すること

◆労働安全への取り組み

・安全で衛生的な労働環境を確保すること
・事故の予防処置や教育を講じること

◆環境保全への取り組み

・自主的、計画的な環境保全の取り組みを行うこと
・環境に関する法令の順守、化学物質を適正に管理すること
・グリーン調達への取り組みを行うこと

◆品質とリスクマネジメント

・適正な品質の維持、向上を追究すること
・市場競争力のある適正な価格供給を追究すること
・適正な納期確保、安定的な供給、受注変動への柔軟な対応を追究すること
・不測の災害等発生時においても、供給継続に努めること